XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
18 a 20 de setembro de 2019 – Curitiba/PR

Hospitalidade e Expatriação: Uma visão das relações de hospitalidade entre família e o trabalho

Marcos Antônio Molina[1]
Renata Nigro Sangoão [2]
Carlos Alberto Alves [3]

Resumo

O movimento de globalização tem provocado aquisições, fusões e joint ventures1 das empresas multinacionais e com isso, surge a necessidade de enviar profissionais para trabalharem em outros países. Especialistas em recursos humanos de empresas multinacionais têm como desafio a implantação de estratégias de internacionalização capazes de manter profissionais que aceitem trabalhar e viver no exterior. Porém, a distância de seus parentes, amigos e costumes, somada à expectativa da adaptação às novas funções, podem desencadear no frustrante retorno a seu país. O objetivo deste estudo é: investigar as relações entre a hospitalidade e o expatriado; a relação bidirecional entre trabalho e família e também pesquisar a influência da hospitalidade nas dimensões: social, privado e comercial do processo de expatriação e, como objetivo específico, busca-se identificar qual é a importância do ambiente familiar no ambiente de trabalho do expatriado. A pesquisa apresenta características descritivas e explicativas, visando elucidar as diferentes representações de um caso e as razões que o motiva. De procedência qualitativa, a pesquisa aborda aspectos subjetivos relacionados à percepção dos entrevistados. Quanto à estratégia, é adotado o Estudo de Caso de modalidade Caso Múltiplo, por permitir a compreensão de fenômenos sociais complexos que o pesquisador não possui o controle sobre os eventos. As entrevistas demonstraram que a presença da família contribui positivamente no rendimento e na relação do expatriado em sua nova missão, e o ambiente familiar pode influenciar no ambiente de trabalho do expatriado, por meio da hospitalidade esta influência é positiva contribuindo com todos os envolvidos no ambiente de expatriação para o atingir o sucesso da missão do expatriado. De acordo com a maioria dos entrevistados, o ambiente de trabalho não dificulta a relação com a família, mas a relação com seu trabalho seria mais difícil com a ausência da família, o que consolida a importância da família acompanhando o expatriado mostrando que o ambiente do trabalho pode influenciar no ambiente familiar do expatriado.
Não foi confirmada a expressão conflito bidirecional do trabalho e família ou família e trabalho como evidenciam as tipologias de conflito defendidas. No processo de expatriação há três anfitriões, o Recursos Humanos da organização, o próprio país que recebe o expatriado e

[1] Mestre em Hospitalidade. Professor de graduação na Universidade Anhembi Morumbi. http://lattes.cnpq.br/4551045412145441. Email: marcosmolina@uol.com.br.
[2] Mestranda no Programa em Pós-graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. http://lattes.cnpq.br/5759131854358574. Email: re.sangoao@gmail.com.
[3] Doutor em Administração. Professor do Programa em Pós-graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. http://lattes.cnpq.br/9085019105914550. Email: calves761@gmail.com.

a empresa contratada como anfitriã. No ambiente familiar durante o período de expatriação a hospitalidade é muito importante e praticar a hospitalidade ajuda no período de adaptação diminuindo as desistências por problemas de adaptação, a presença do anfitrião e a hospitalidade das pessoas próximas ao expatriado, bem como os Recursos Humanos da empresa são os principais responsáveis para a adaptação mais rápida do expatriado e de sua família. Esta pesquisa acerca do papel da hospitalidade nas relações humanas em um ambiente organizacional, contribui para a discussão sobre os domínios da hospitalidade e sobre a gestão da experiência de hospitalidade. As várias experiências pessoais dos entrevistados relatadas durante a fase de coleta de dados sustentam as afirmativas de que a hospitalidade possui função importante para os relacionamentos interpessoais.

Palavras-chave: Hospitalidade, Expatriação, Ambiente de Trabalho, Família, Relações humanas.